

BDEW Kundenfokus 2017/2018

Repräsentativbefragung
bei Privathaushalten im Bundesgebiet



Ergebnisbericht

November 2017

bdew
Energie. Wasser. Leben.

prolytics

Eckdaten

Welle 2017/18

Zielgruppe Haushalte

Die Grundgesamtheit bilden Privathaushalte in Deutschland. Ansprechpartner sind Personen, die für die Energieversorgung im Haushalt (mit)verantwortlich sind.

Methodik CATI

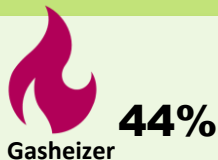
Die Datenerhebung erfolgte mittels computergestützter telefonischer Interviews (CATI) im institutseigenen Telefonstudio.

Fragebogen 20 Min.

Die Befragung setzt einen standardisierten Fragebogen ein. Die durchschnittliche Interviewdauer betrug ca. 20 Minuten.

Demografie

in der Stichprobe



Stichprobe n = 1.200

Die Bruttostichprobe umfasst n = 1.200 Interviews. Die Stichprobenziehung erfolgte nach Gabler-Häder.

Zeitraum Okt. 2017

Die Feldarbeit erfolgte in einem Zeitraum von 4 Kalenderwochen im Oktober 2017.

Die Struktur der Stichprobe entspricht der Verteilung im Bundesgebiet.

Themen

Welle 2017/18



Image

Neben dem Gesamtimage werden insgesamt 15 zentrale Einzelaspekte mittels Skala bewertet.



Zufriedenheit

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung werden alle relevanten Prozesse inkl. der Gesamtzufriedenheit anhand einer Skala bewertet.



Kundenbindung

Neben dem Wechselverhalten wird der Grad der Kundenbindung in Form eines Kundenbindungsindex aufgezeigt.



Wahrnehmung

Hierbei werden Art, Häufigkeit und Quelle der Wahrnehmung von EVU in der Öffentlichkeit untersucht.



E-Mobilität

NEU

Hierbei werden das grundlegende Interesse der Haushalte sowie das Engagement/die Kompetenz des EVU aus Sicht der Kunden gemessen.

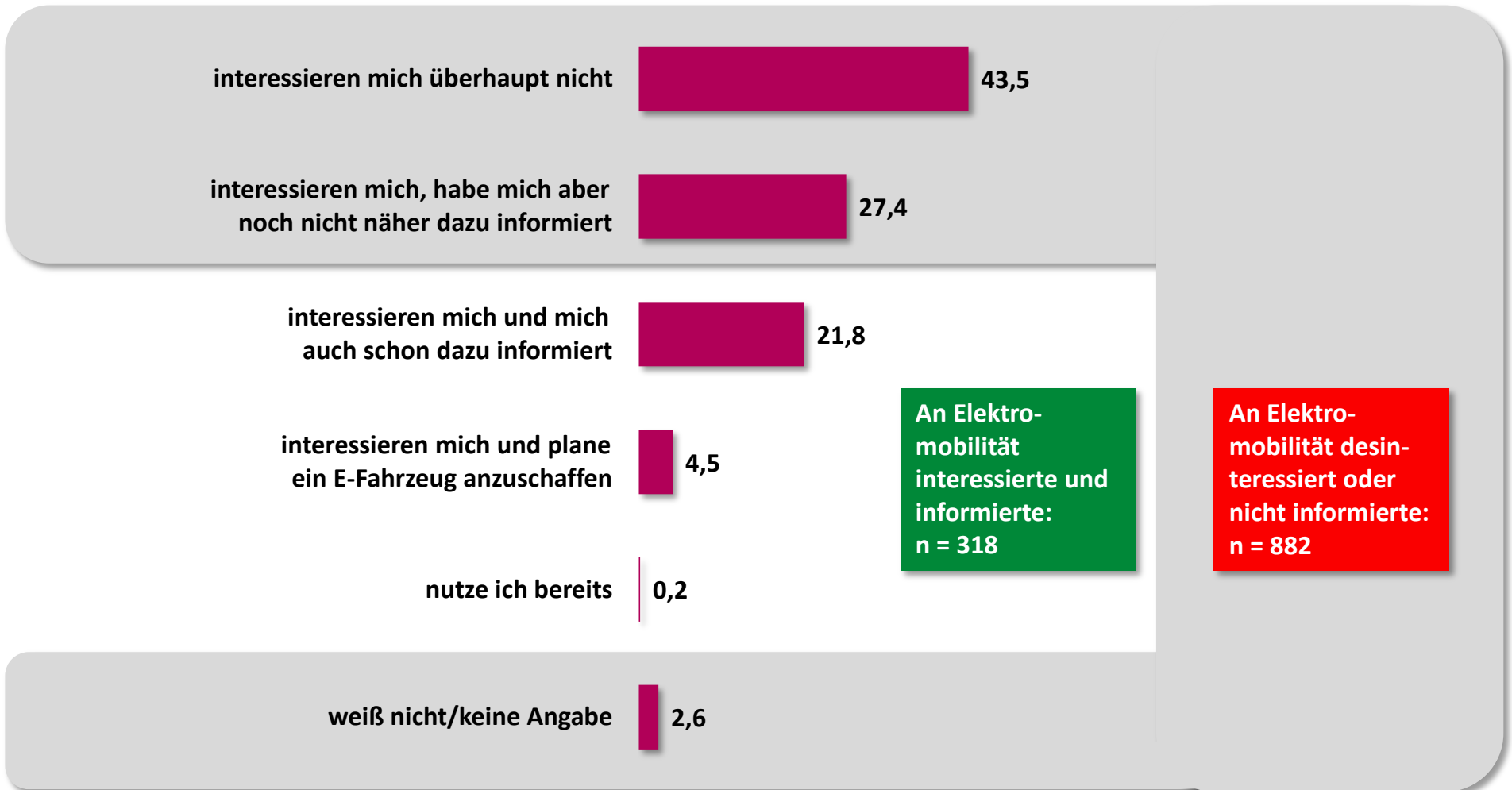


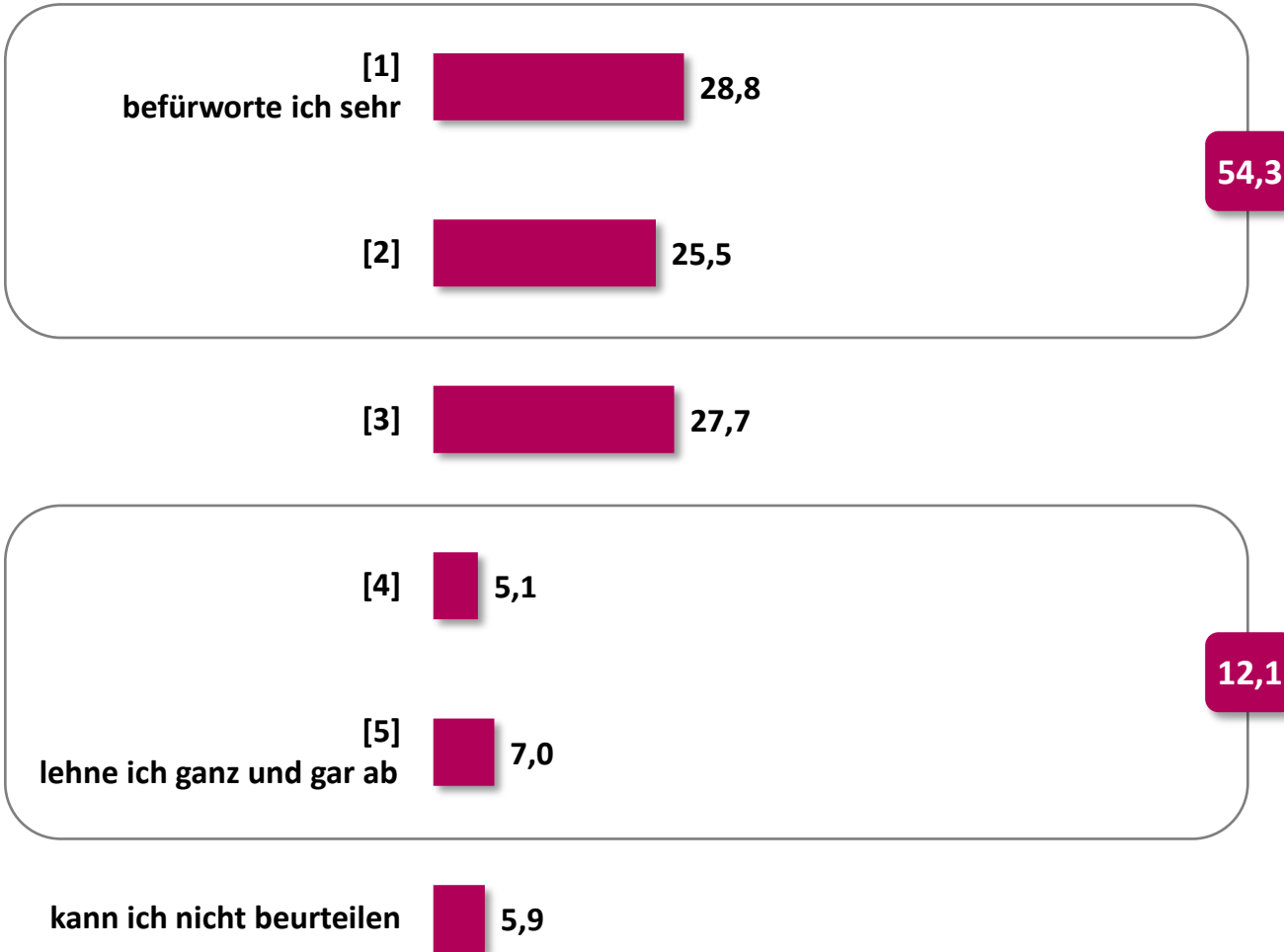
Digitalisierung

NEU

Zentrale Themen sind die Möglichkeiten/Folgen hinsichtlich des Kontaktverhältnisses zum EVU, die aus der Digitalisierung resultieren. Des Weiteren werden Bekanntheit sowie Akzeptanz digitaler Angebote erhoben.

Neben den zentralen Faktoren der Kundenbeziehung werden darüber hinaus auch relevante Zukunftsthemen untersucht.

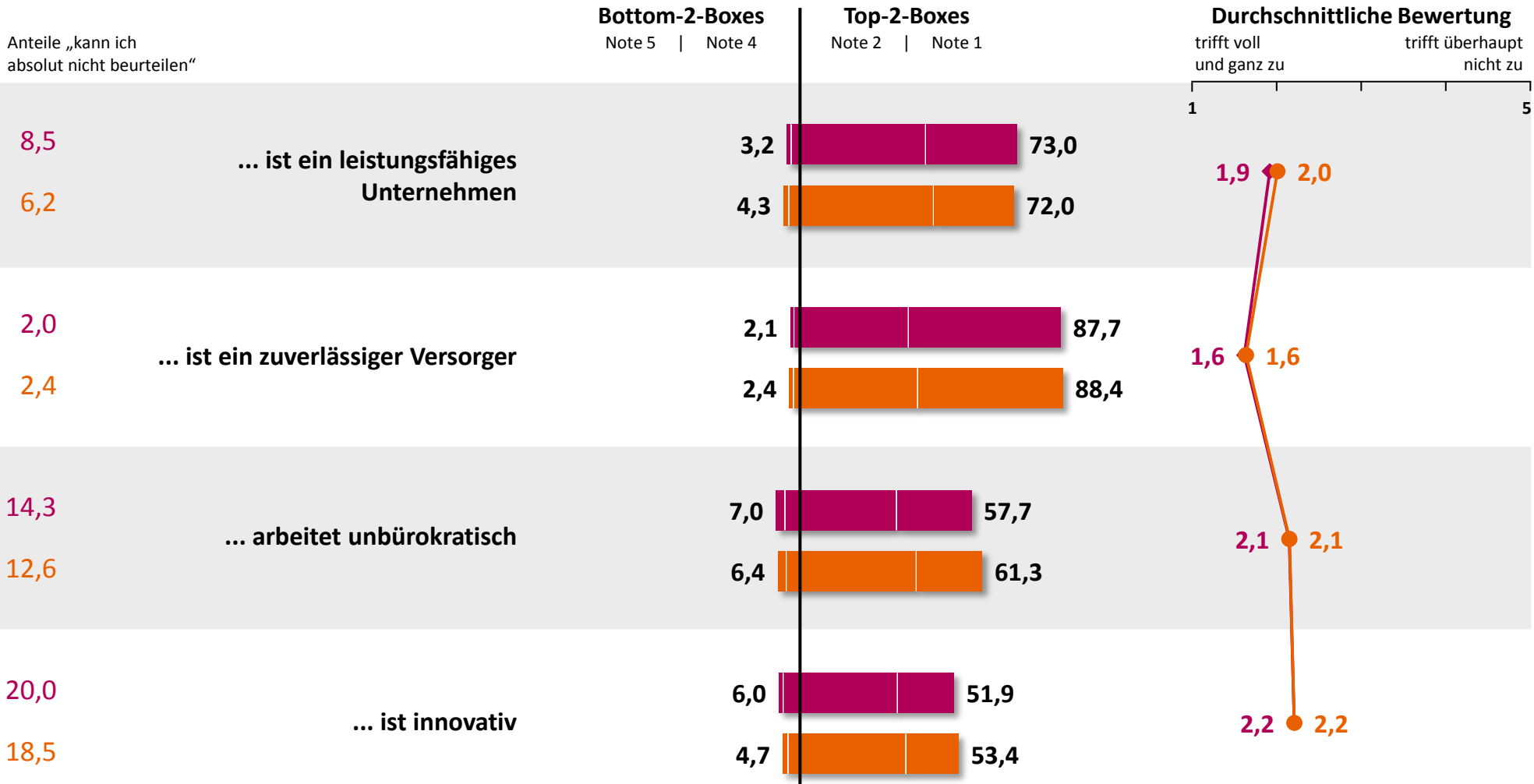




Nur Befragte, die das Internet privat und/oder beruflich nutzen

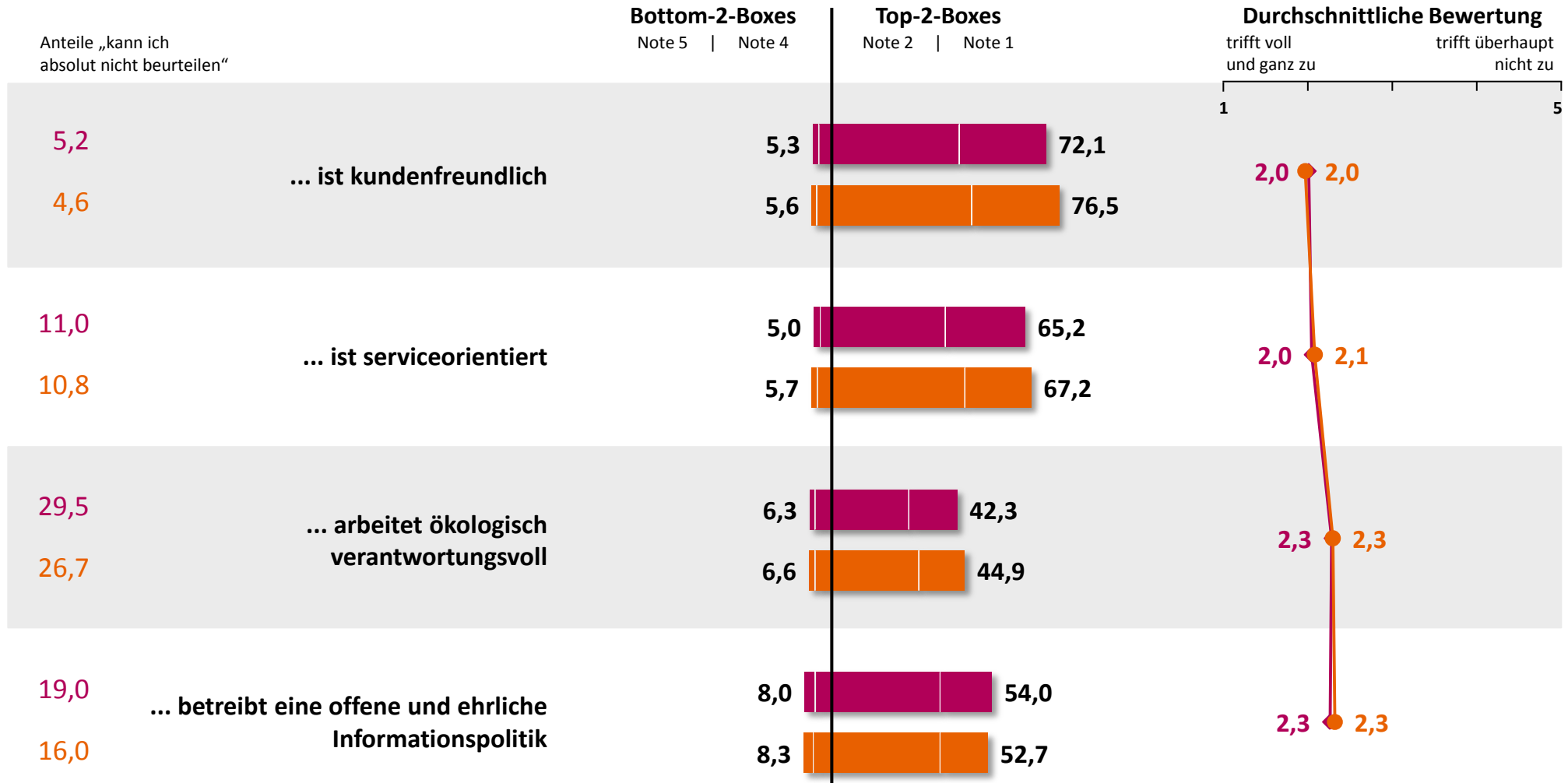
Frage 13: Würden Sie den Ausbau des elektronischen Kontakts zu Ihrem Energieversorger via Internet in Zukunft befürworten oder ablehnen.

Angaben in %



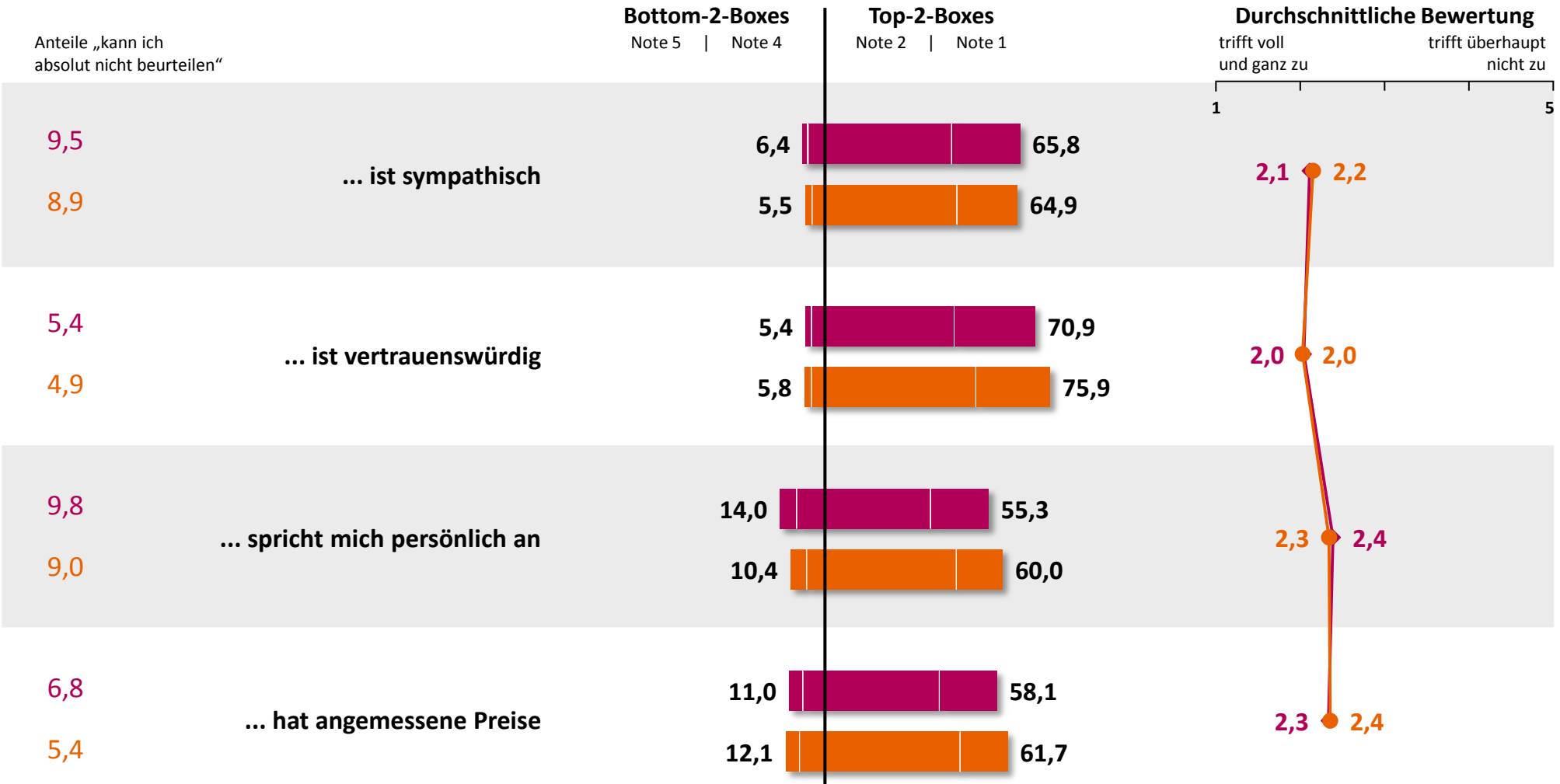
Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

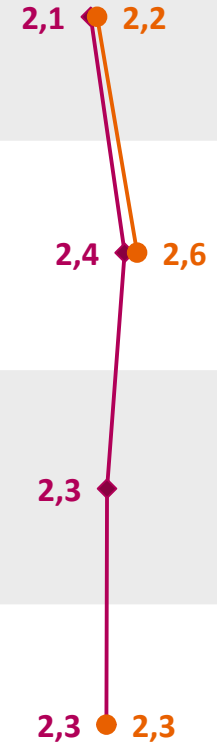
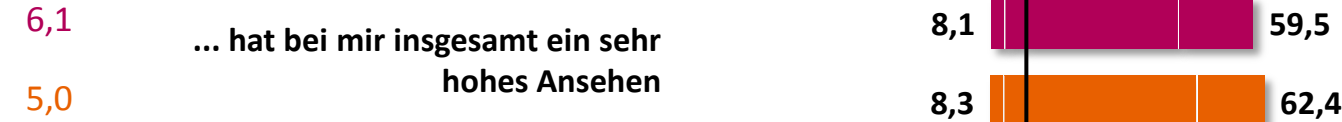
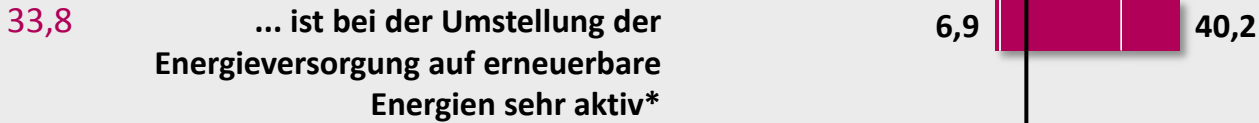
Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

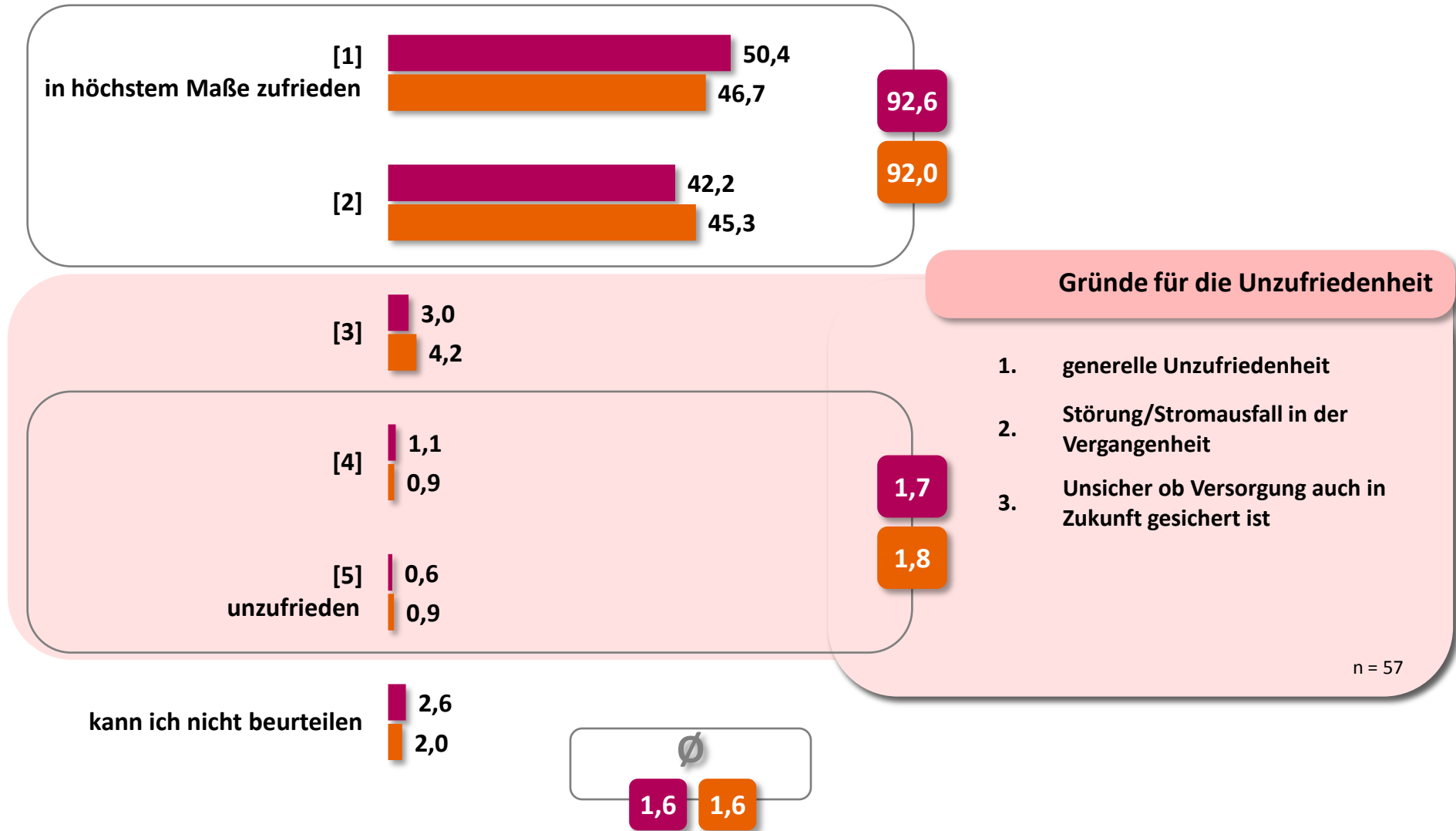
trifft voll und ganz zu | trifft überhaupt nicht zu

1 | 5



Frage 8: Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen? Bitte beurteilen Sie anhand einer Bewertungsskala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft überhaupt nicht zu), inwieweit folgende Aussagen auf Ihren Energieversorger zutreffen. Mein Energieversorger ...

Angaben in %



Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit und Zuverlässigkeit der Stromversorgung?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

1 | 5

5,6

... der Verständlichkeit der Rechnung

4,5

6,1

75,4

5,6

78,2

2,0

2,0

7,1

... der Korrektheit der Rechnung

6,2

4,0

77,3

3,6

83,0

1,8

1,8

10,1

... der Transparenz der Preisgestaltung (Zusammensetzung der Preise)

9,1

8,2

58,3

7,3

65,8

2,2

2,2

Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

23,1

... dem Angebot unterschiedlicher Tarife bei Ihrem Energieversorger

21,7

7,6 | 46,3

7,1 | 48,9

2,3 | 2,3

22,1

... der Attraktivität der angebotenen Tarife

20,6

7,9 | 44,5

9,1 | 48,5

2,4 | 2,4

20,4

... der Einfachheit und Transparenz der Tarife

18,3

7,9 | 48,6

7,9 | 49,9

2,3 | 2,3

Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

11,9

... der Vertragslaufzeit bei Ihrem Energieversorger

12,1

3,9 | 65,2

4,5 | 68,6

2,0 | 2,0

17,4

... der Kündigungsfrist Ihres Vertrages

16,8

5,8 | 59,3

5,4 | 63,3

2,1 | 2,1

20,2

... der Nachvollziehbarkeit der Begründung in Preisanpassungsschreiben

18,6

10,3 | 43,8

9,8 | 48,2

2,5 | 2,5

Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

1 | 5

27,4

... der telefonischen Erreichbarkeit eines Ansprechpartners bei Ihrem Energieversorger

26,7

6,7



53,8

4,9



55,4

2,0

2,1

24,2

... der Freundlichkeit der Mitarbeiter

24,3

3,3



61,8

3,3



63,5

1,9

1,9

28,1

... dem Einsatz/dem Engagement der Mitarbeiter

28,9

3,4



56,8

4,2



56,2

2,0

2,0

Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

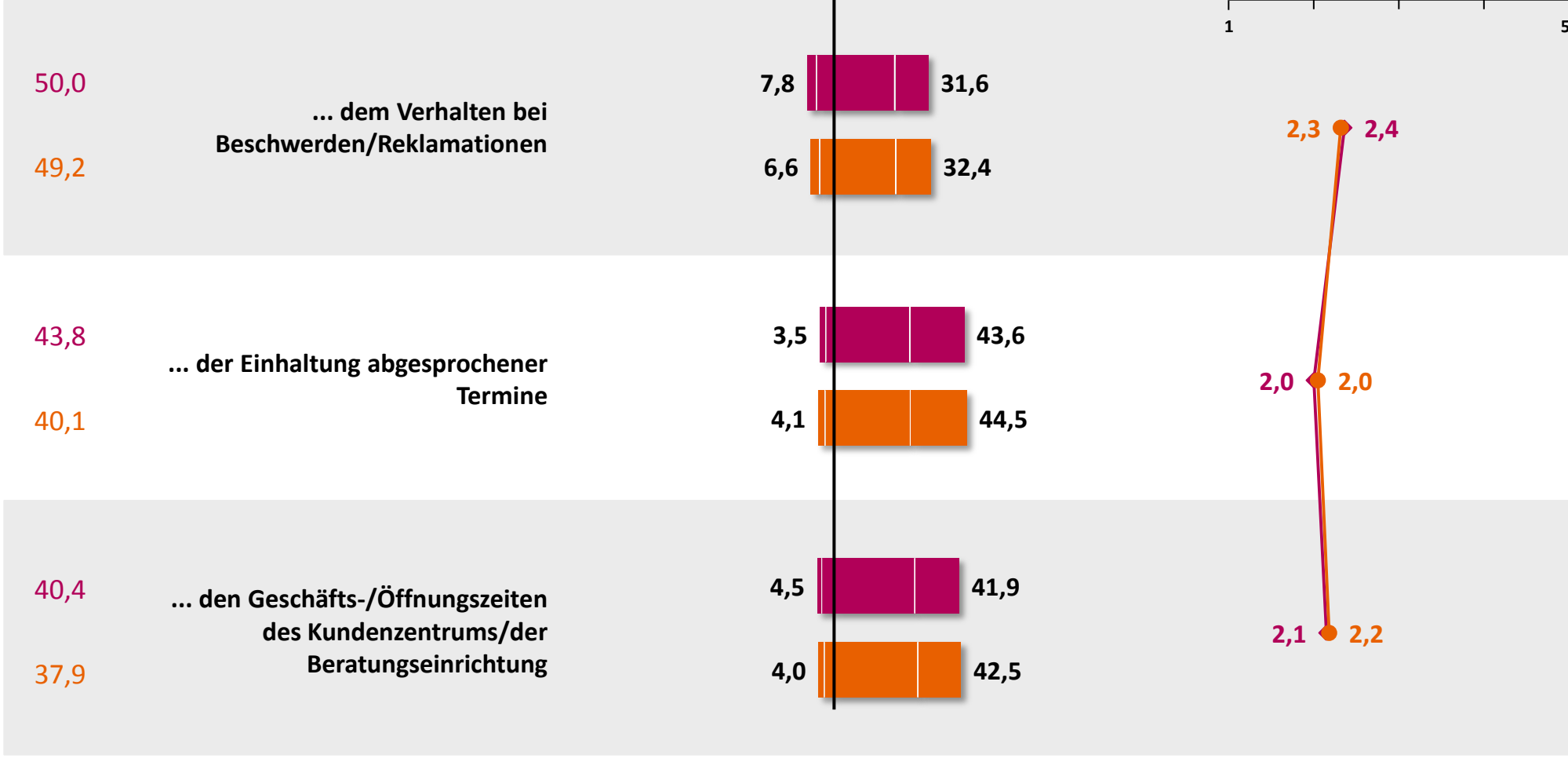
Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5



Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

Angaben in %

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden
1 | 5

36,2

... dem Umfang des Beratungs-/ Dienstleistungsangebotes

34,9

4,2



45,2

4,1



43,0

2,1

2,2

37,4

... der Verständlichkeit der Beratung

34,5

4,2



42,9

3,6



43,2

2,2

2,2

40,1

... der Kompetenz der Beratung

34,9

4,6



44,3

5,3



45,1

2,1

2,2

Anteile „kann ich absolut nicht beurteilen“

Bottom-2-Boxes

Note 5 | Note 4

Top-2-Boxes

Note 2 | Note 1

Durchschnittliche Bewertung

in höchstem Maße zufrieden | unzufrieden

1 | 5

34,6

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers bei der Förderung erneuerbarer Energien (Sonne, Wind, Wasser)

30,3

5,4

40,2

5,4

45,8

2,2

2,3

31,7

... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers, zur Energieeinsparung bei den Kunden beizutragen

26,5

8,8

37,4

9,5

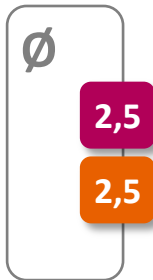
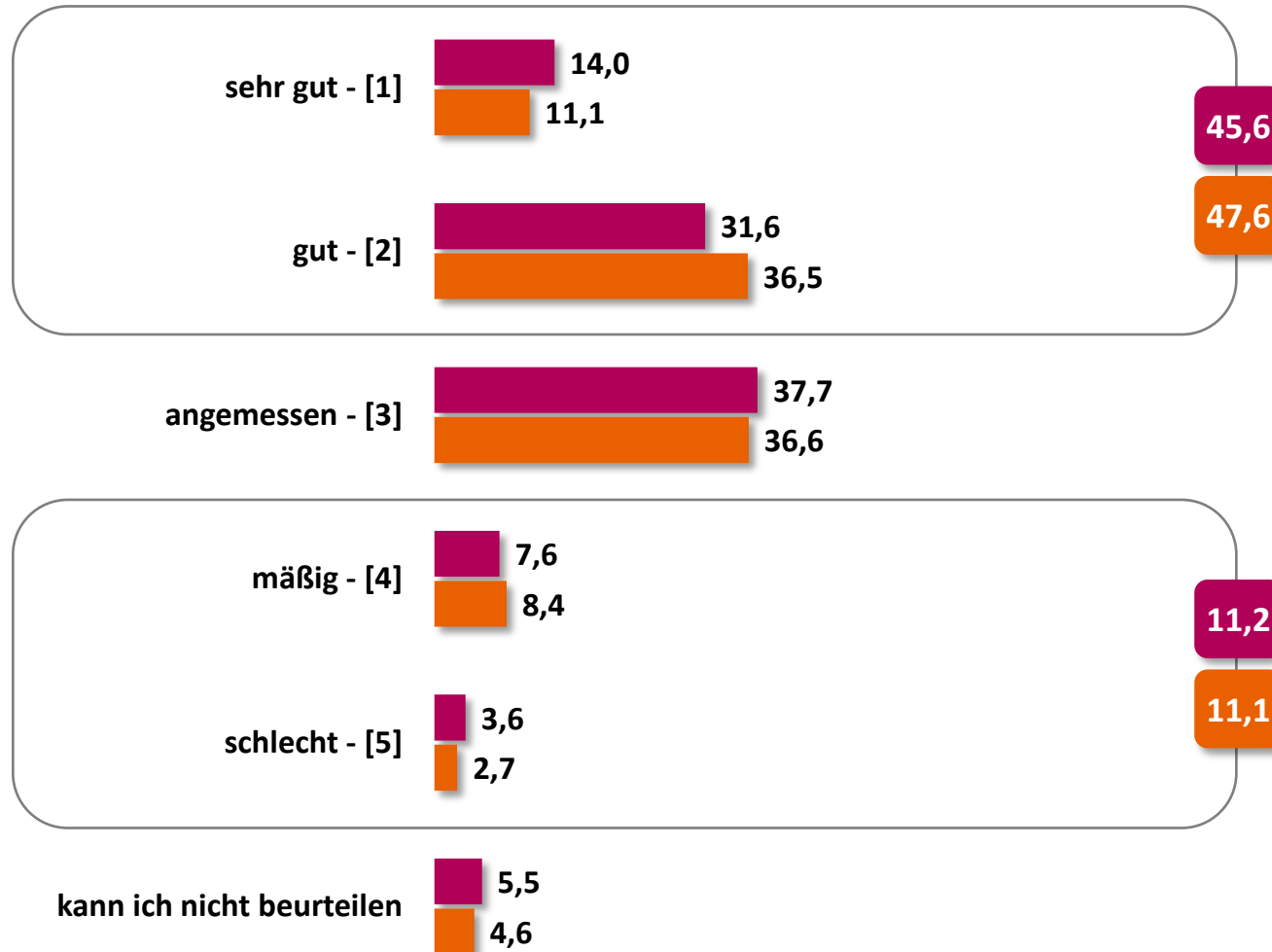
41,6

2,5

2,5

Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit ... ?

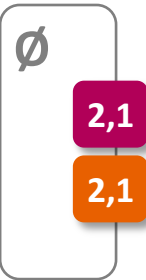
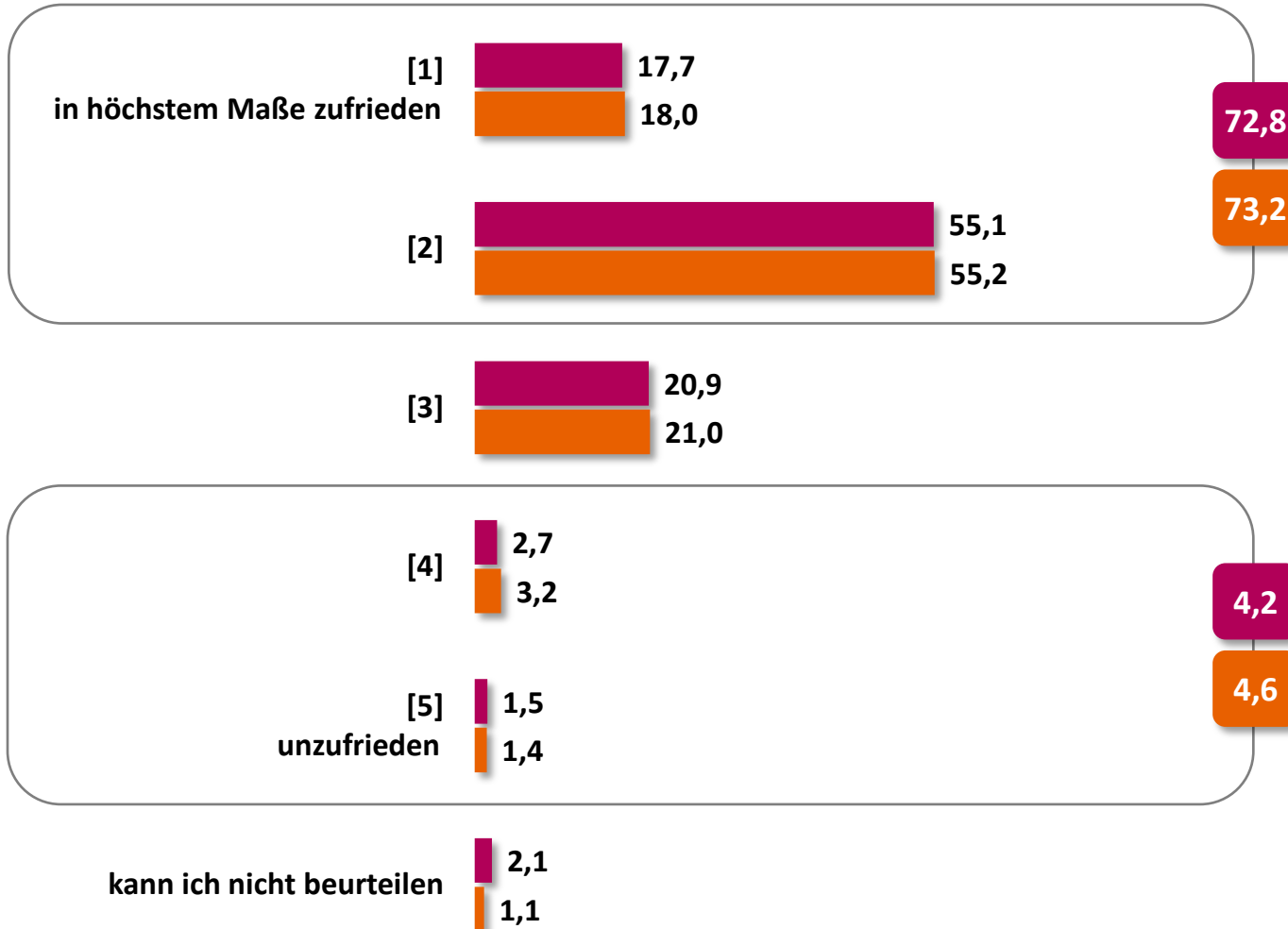
Angaben in %



Frage 17: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Strompreise Ihres Energieversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

Angaben in %

A'posteriori-Gesamtzufriedenheit



Frage 18: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Energieversorger?

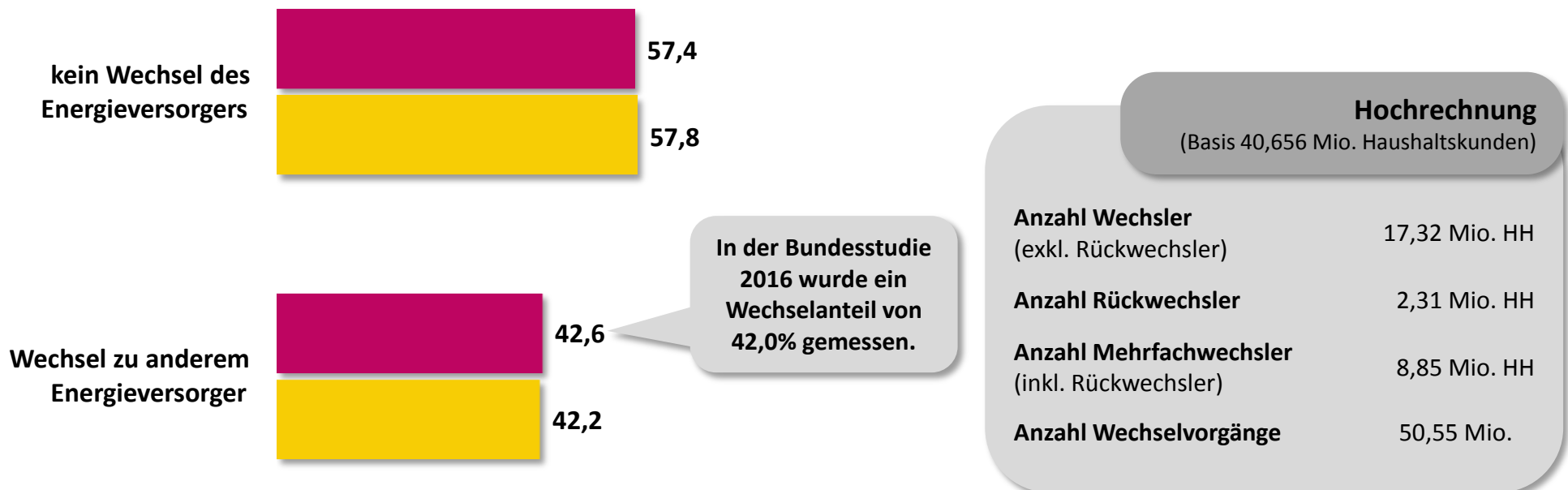
Angaben in %

Zur Ermittlung der exakten Wechselquote werden neben der Frage nach einem bereits erfolgten Versorgerwechsel verschiedene Kontrollfragen gestellt, da Kunden häufig einen Tarif-, Vertrags- oder Markenwechsel irrtümlich mit einem tatsächlichen Wechsel des Energieversorgers gleichsetzen. Die Kontrollfragen waren in diesem Zusammenhang:

- Postleitzahl
- vorheriger Stromversorger
- Wechselhäufigkeit

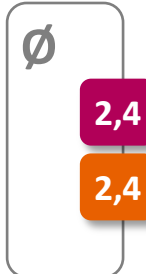
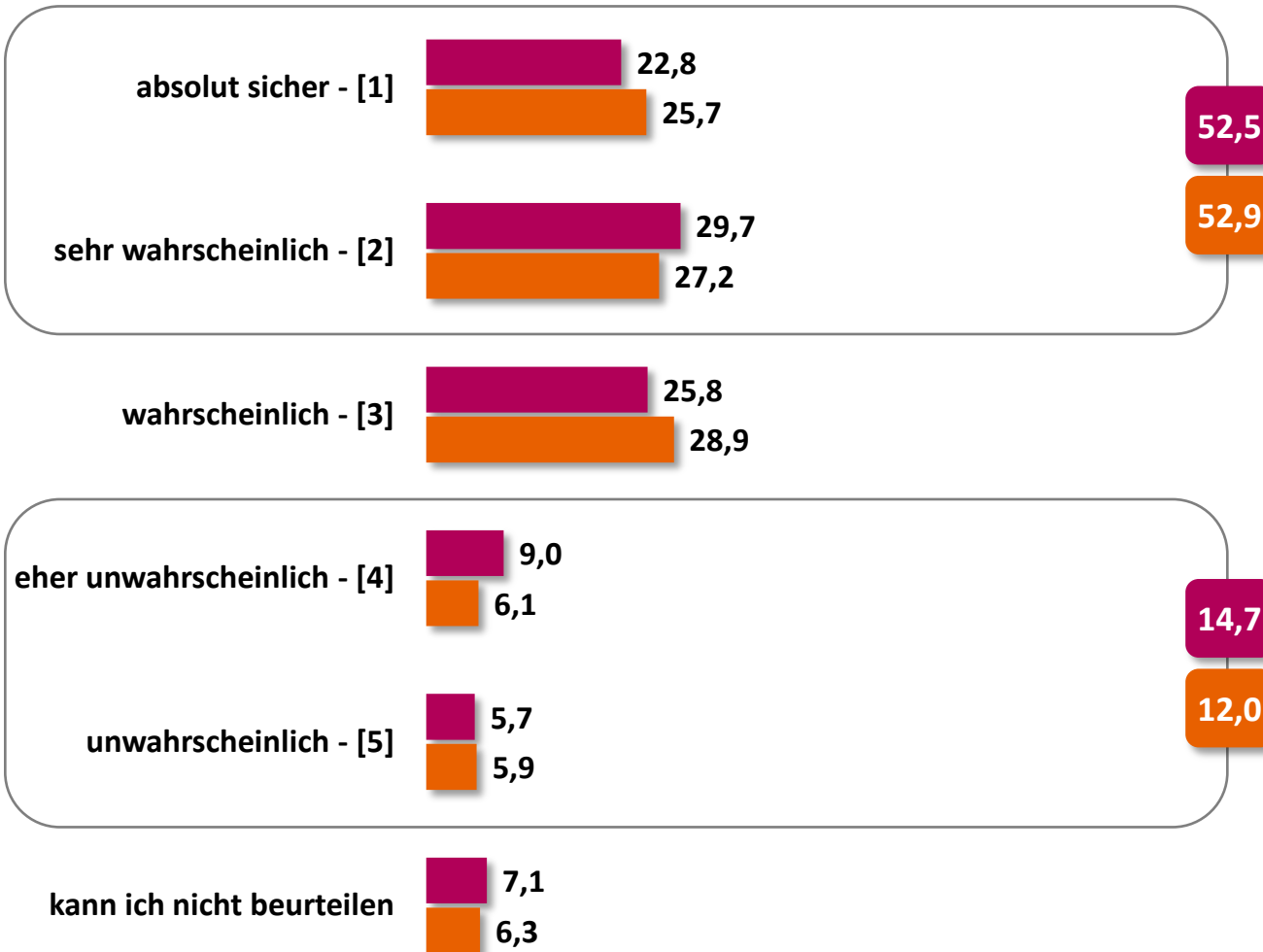
Die Postleitzahl dient zur Identifizierung des Stammversorgers im Versorgungsgebiet des Kunden. Dieser wird mit der Angabe des Befragten unter Berücksichtigung des vorherigen Versorgers und der Wechselhäufigkeit verglichen und ggf. korrigiert.

Das folgende Diagramm zeigt die aktuelle, bereinigte Wechselquote:



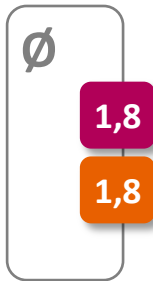
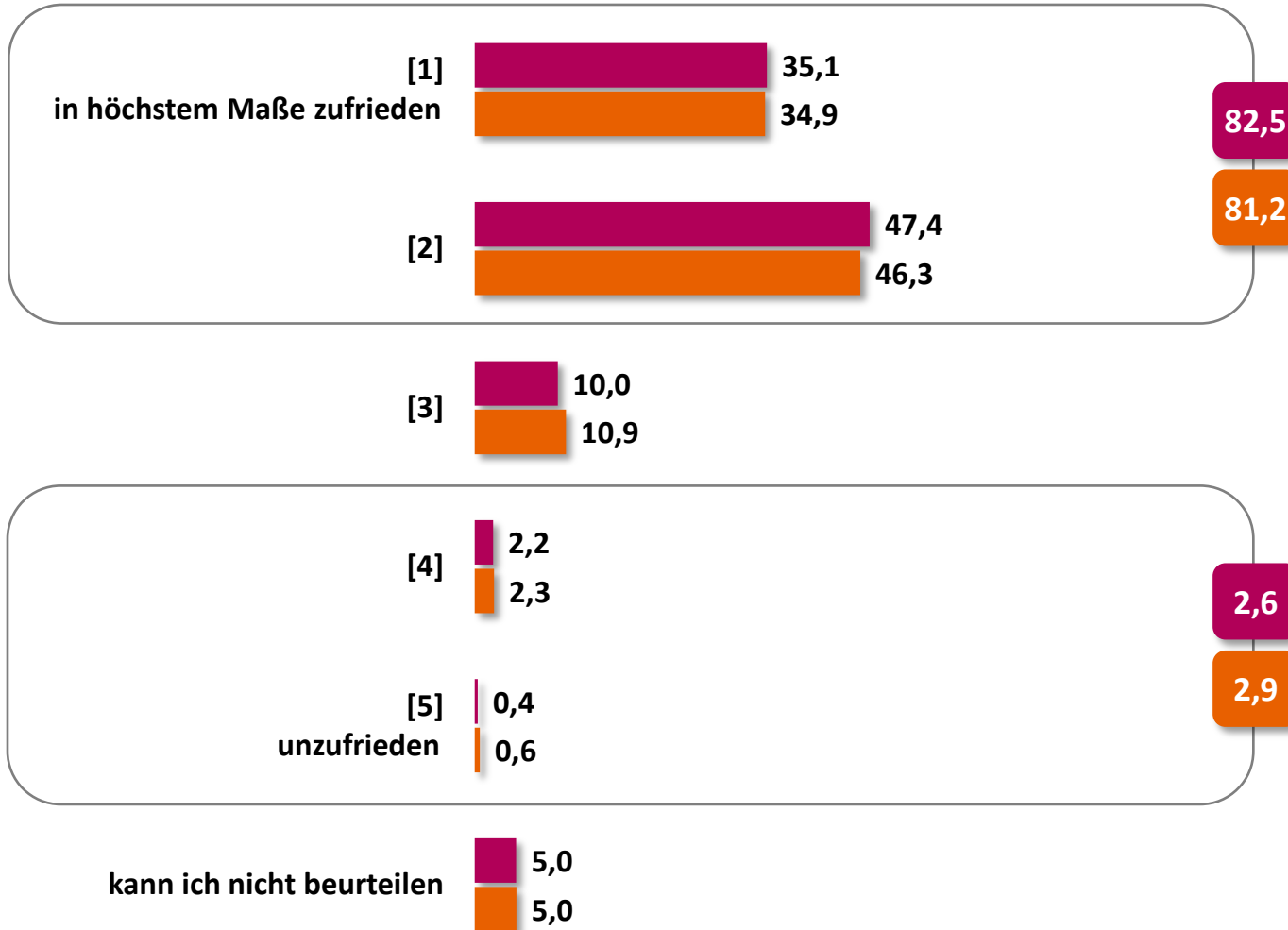
Antworten in %

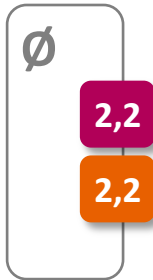
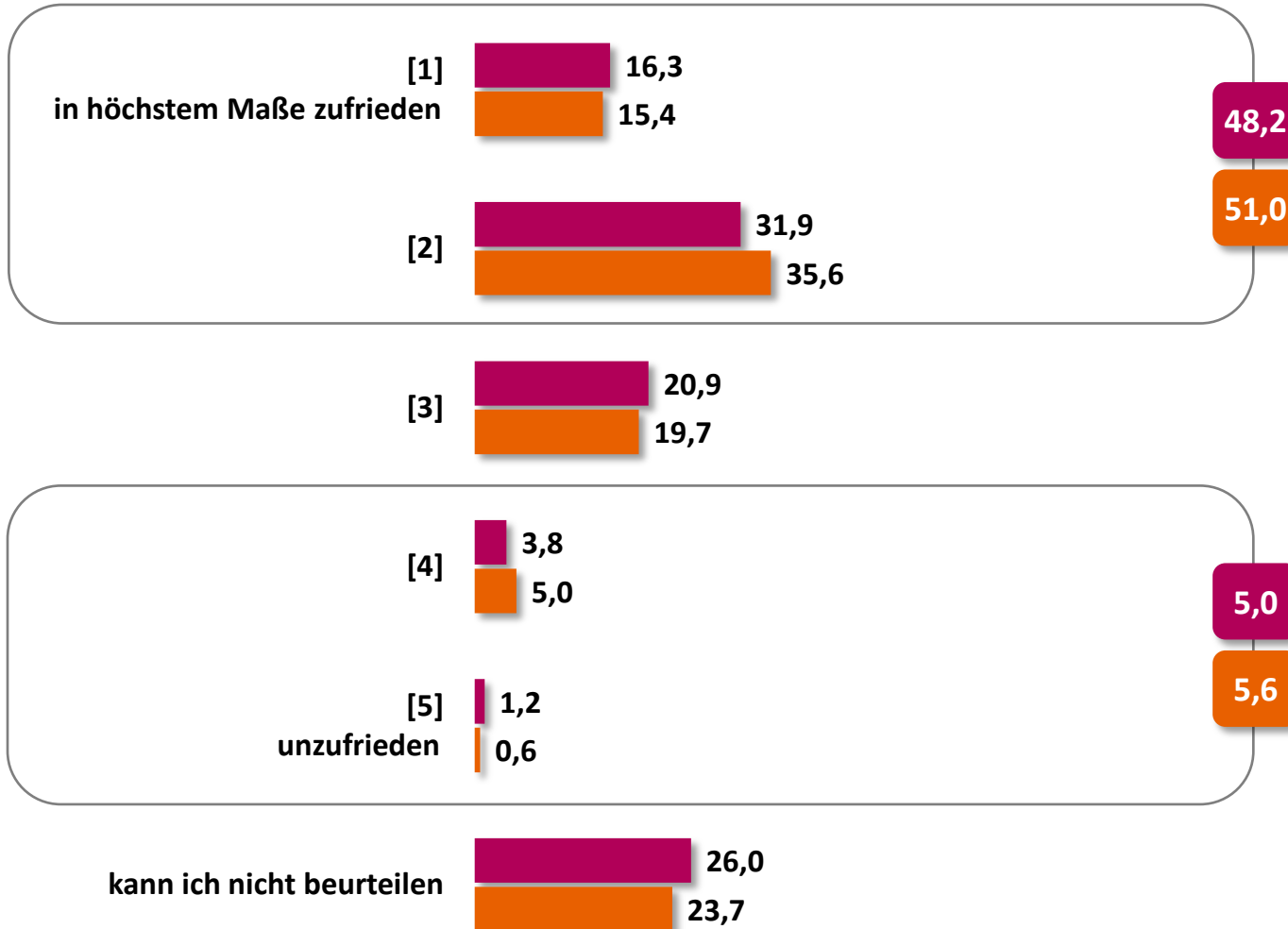
Weiterempfehlungsquote

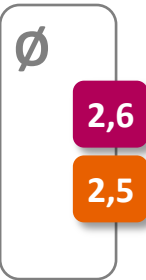
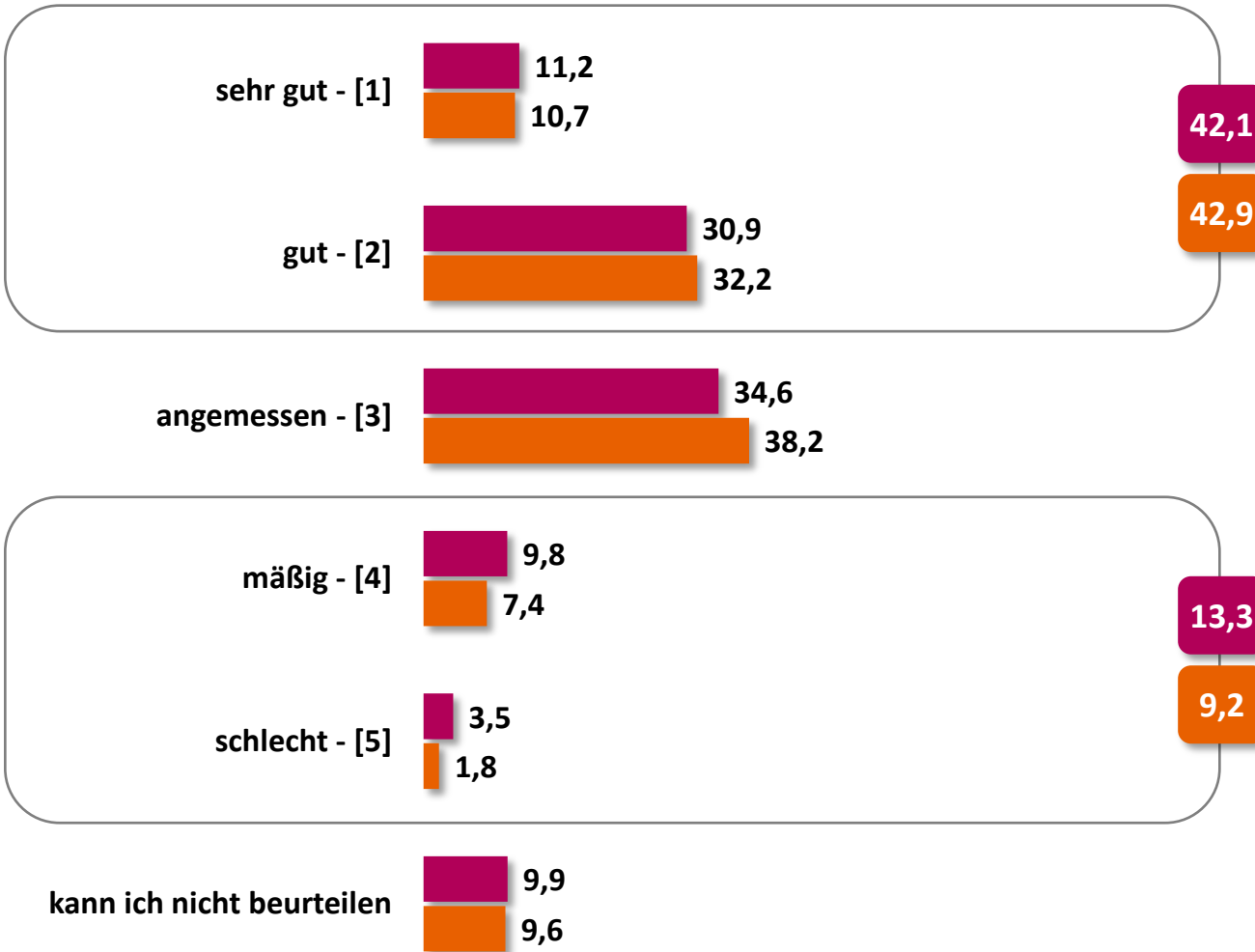


Frage 20: Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Stromversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %

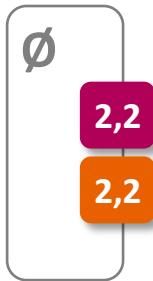
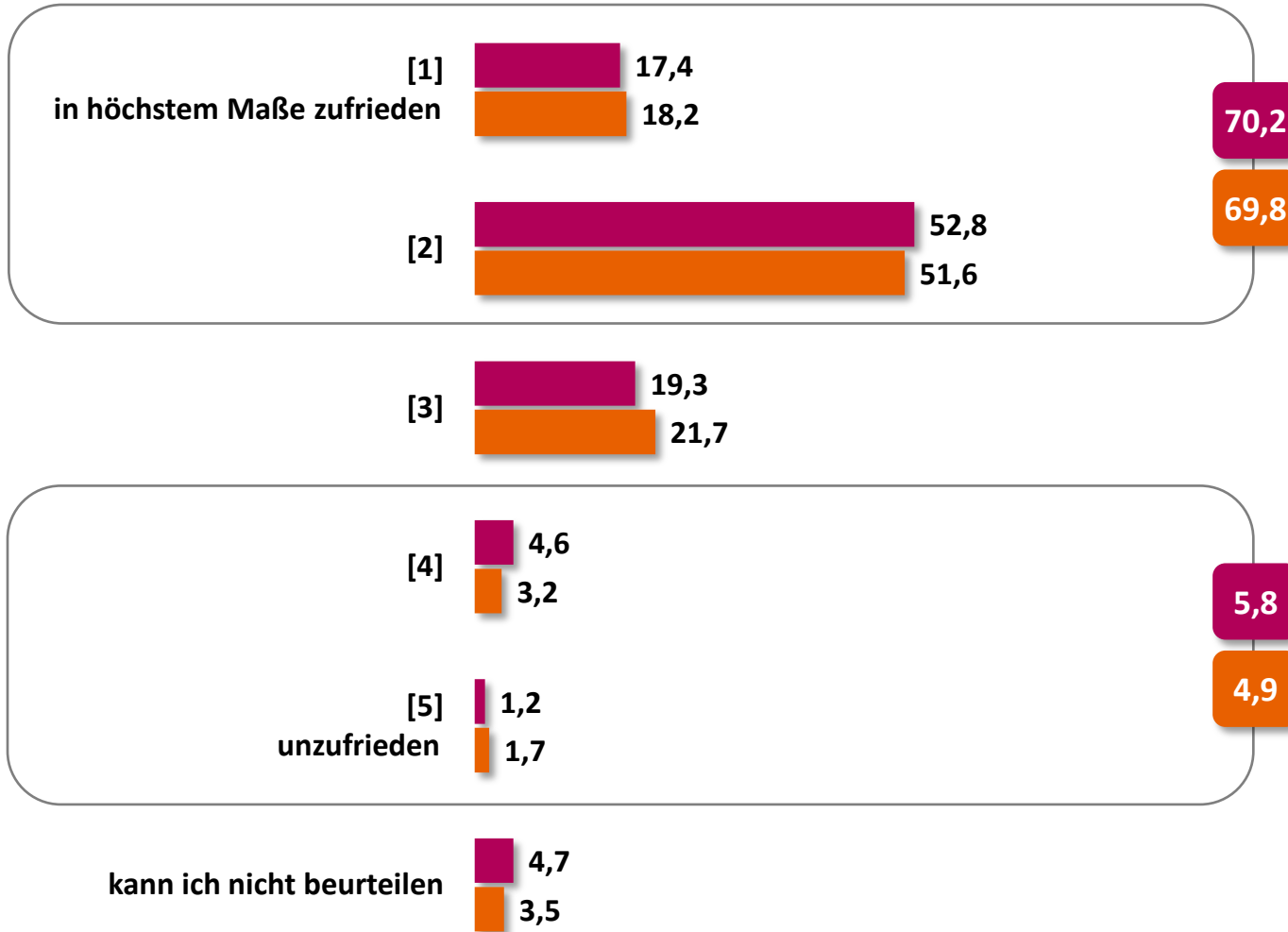






Frage 24: Wie fällt Ihr Urteil aus, wenn Sie die Erdgaspreise Ihres Erdgasversorgers ins Verhältnis zu dessen Leistung setzen?
Ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus Ihrer Sicht ...?

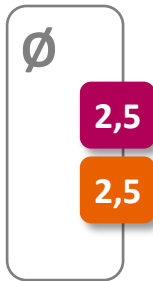
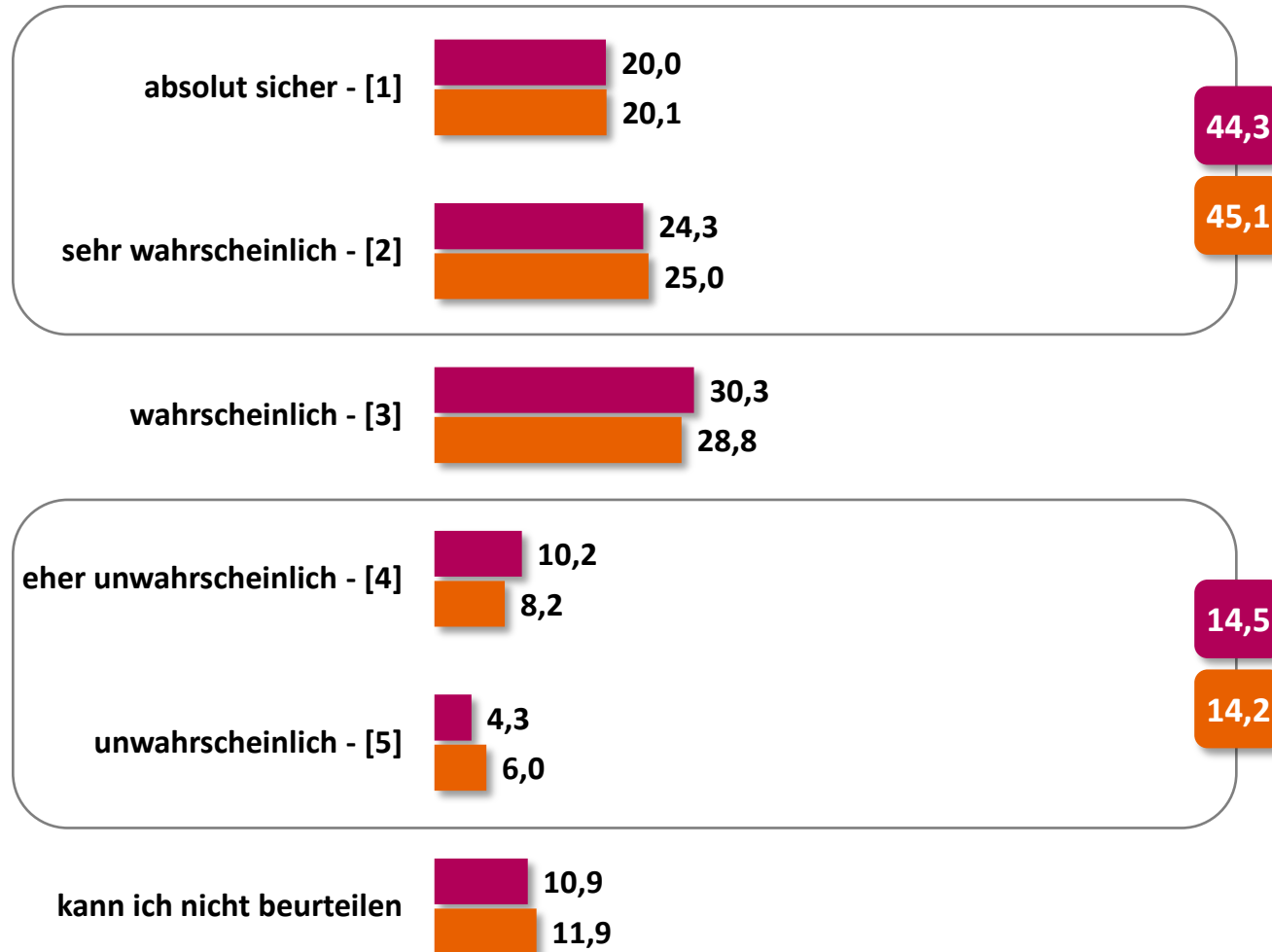
Angaben in %



Frage 25: Wenn Sie sich Ihre Bewertungen noch einmal vergegenwärtigen, wie zufrieden sind Sie dann insgesamt mit Ihrem Erdgasversorger?

Angaben in %

Weiterempfehlungsquote



Frage 27: Wenn Sie von einem Freund oder Bekannten um Rat gefragt würden, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie ihm Ihren aktuellen Erdgasversorger empfehlen würden? Wäre es ...?

Angaben in %